(Microsoft® Windows® XP Professional Operating System)
(Microsoft® Windows® 2000 Professional Operating System)
(Microsoft® Windows NT® Workstation Operating System Version 4.0)

トラブル対応集

もくじ

1. トラブルへの対処方法

トラブルがおこったら

トラブルへの対処 (トラブルシューティング) はまず情報収集より始まります。現象を正しく認識し，関連システム / アプリケーションの情報を集め，環境を把握し，発生原因をつきとめます。
収集する情報として一般的なものは
・調査対象となるマシンの形名 / 製造番号
・どのような状況で問題が発生しているか。
・障害はアプリケーション特有のものか。
・本来の動きと実際の動きとの相違点は何か。
・システムや構成環境は今まで適切に動作していたか。
・再現性があるエラーか，それとも一時的か。
・エラーは，システム，構成，またはアプリケーションに特有のものか。
・関連しているハードウェアとファームウェアはどれか。
・サブシステム（ネットワークやビデオなど）特有のものか。
・エラーはセーフモードでも発生するか。
・コンピュータにほかのユーザーがログオンしたときにも発生するか。(特定のユーザーのみ発生)
・同一機種全てで発生しているのか，それともそのマシンのみか。などが上げられます。
また，発生する重大なトラブルの種類としては，
・ブルースクリーンエラー (STOP エラー)
・ハングアップ (ダンマリ)
・突然のリブート
・アプリケーションのエラー
などがあげられます。
本書では，この重大なトラブルの原因を切り分ける方法を記述いたします。

1.1 ブルースクリーンエラー (STOP エラー) 発生時の原因切り分け方法

ブルースクリーンエラー (STOP エラー) は，OS が特に重大な問題を感知した時に発生します。
発生時には，以下のフローに従って，原因の切り分けを行ってください。

一括セットアップ (リカバリ) の実行

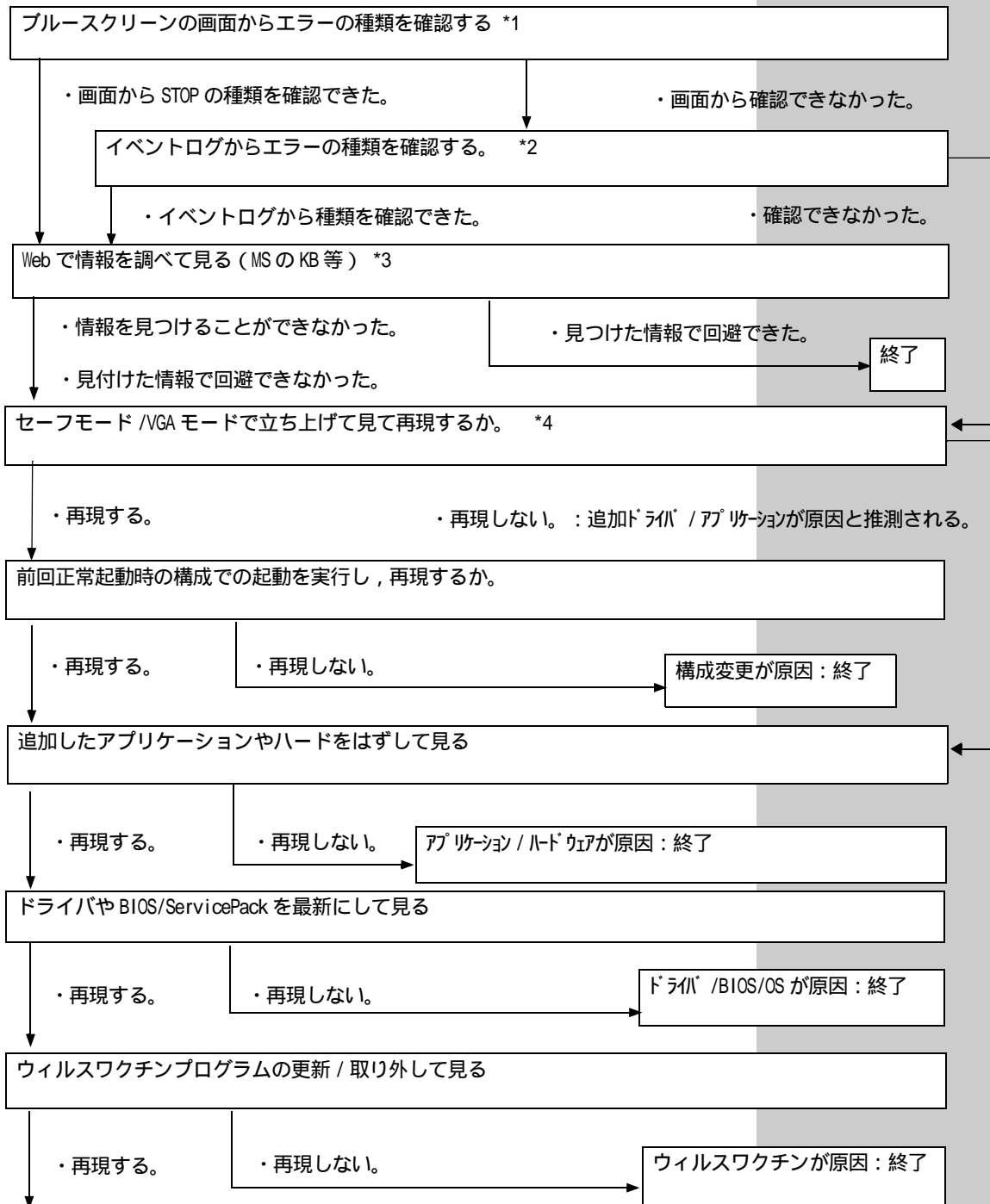
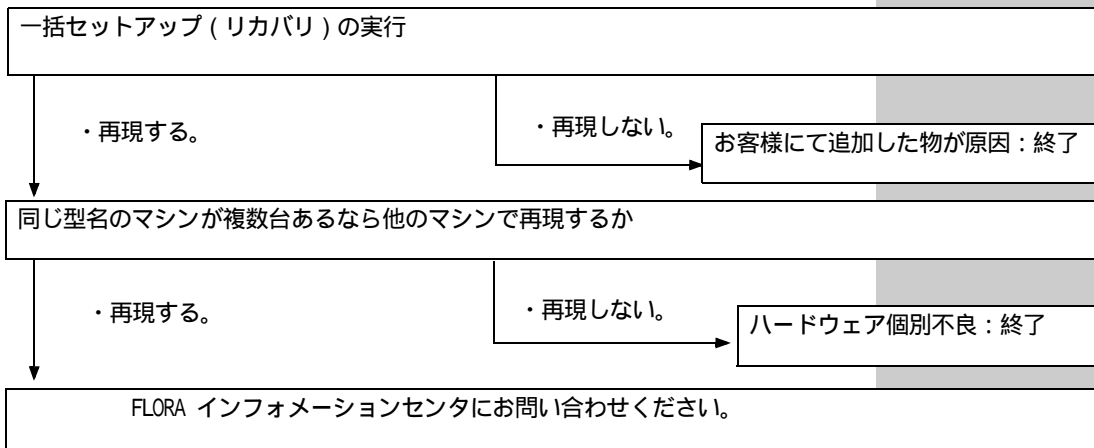
・再現する。 → 同じ型名のマシンが複数台あるなら他のマシンで再現するか

・再現しない。 → お客様にて追加した物が原因：終了

同じ型名のマシンが複数台あるなら他のマシンで再現するか

・再現する。 → FLORA インフォメーションセンタにお問い合わせください。

・再現しない。 → ハードウェア個別不良：終了

FLORA インフォメーションセンタにお問い合わせください。

参照

*1　ブルースクリーン（STOP）エラーの見方→ P.16

*2　イベントログの見方→ P.12

*3　WEB 情報の見方→ P.17

*4　"Windows 拡張オプションメニュー " の機能について→ P.11

◎　プリンタドライバを追加している場合は，それもはずしてください。

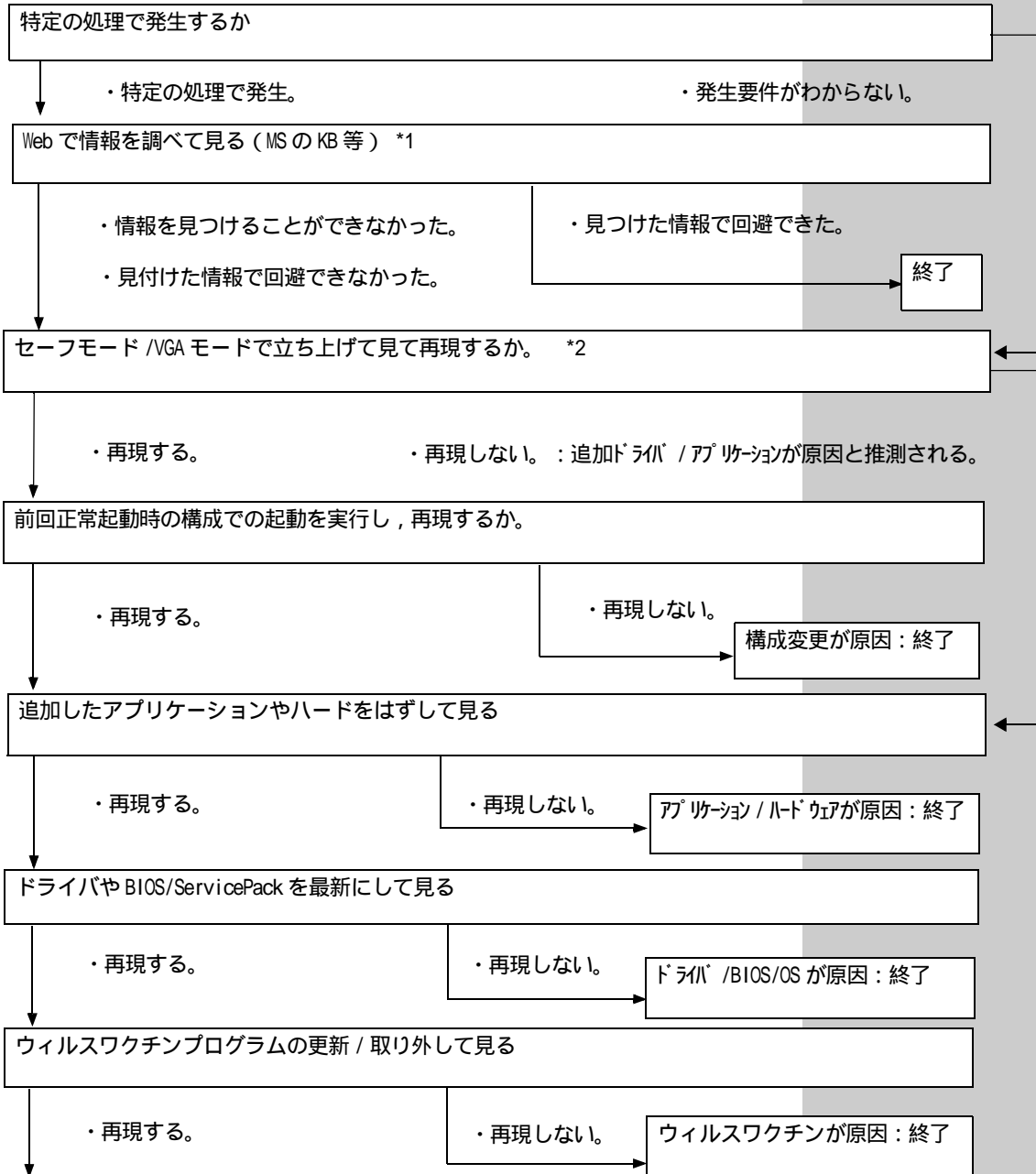
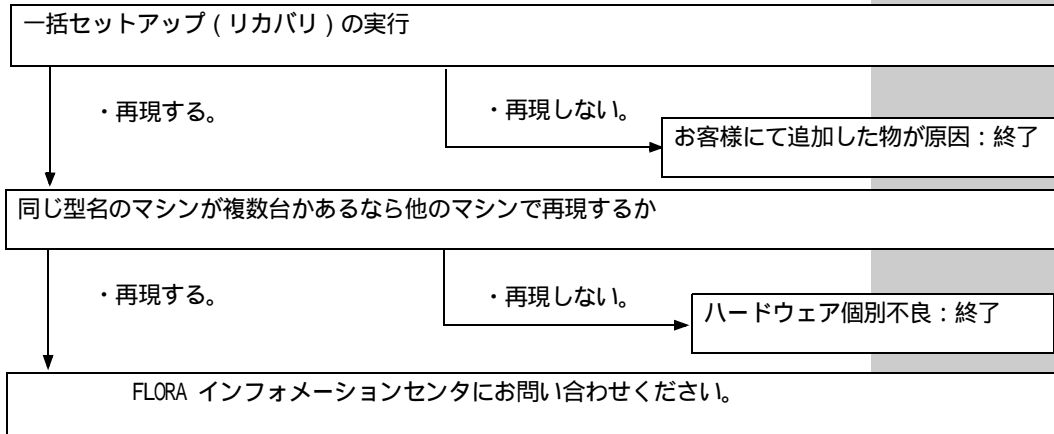
1.2 ハングアップ（ダンマリ）発生時の原因切り分け方法

Windows NT/Windows 2000/Windows XP の場合，ハングアップにも，幾つかレベルが存在します。

・・ アプリケーションのハングアップ（他のプログラムの動作には問題なし）

・・ 単一ドライバのハングアップ（マウスのみ動作しなくなるなど）

・・ OS 全体のハングアップ

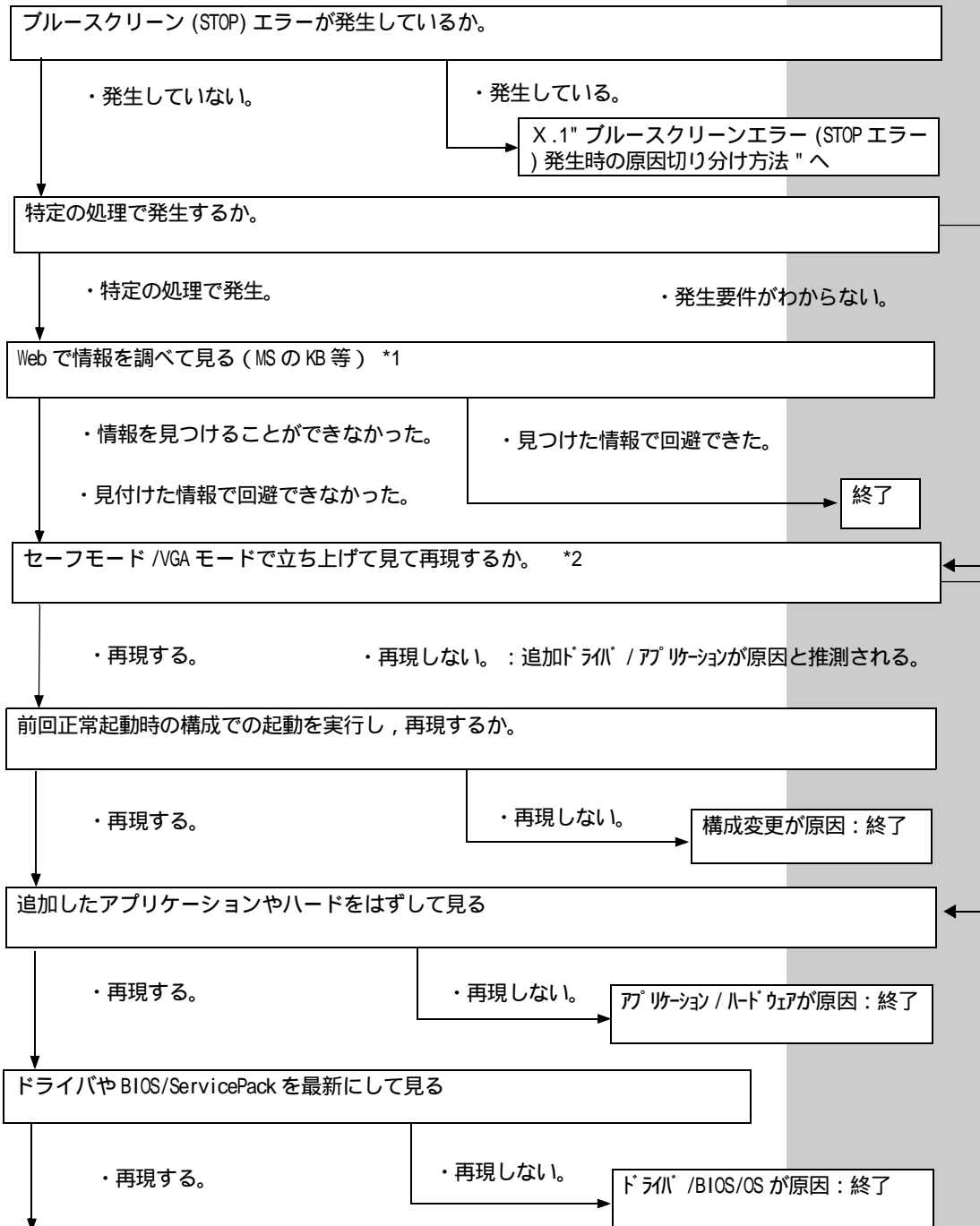
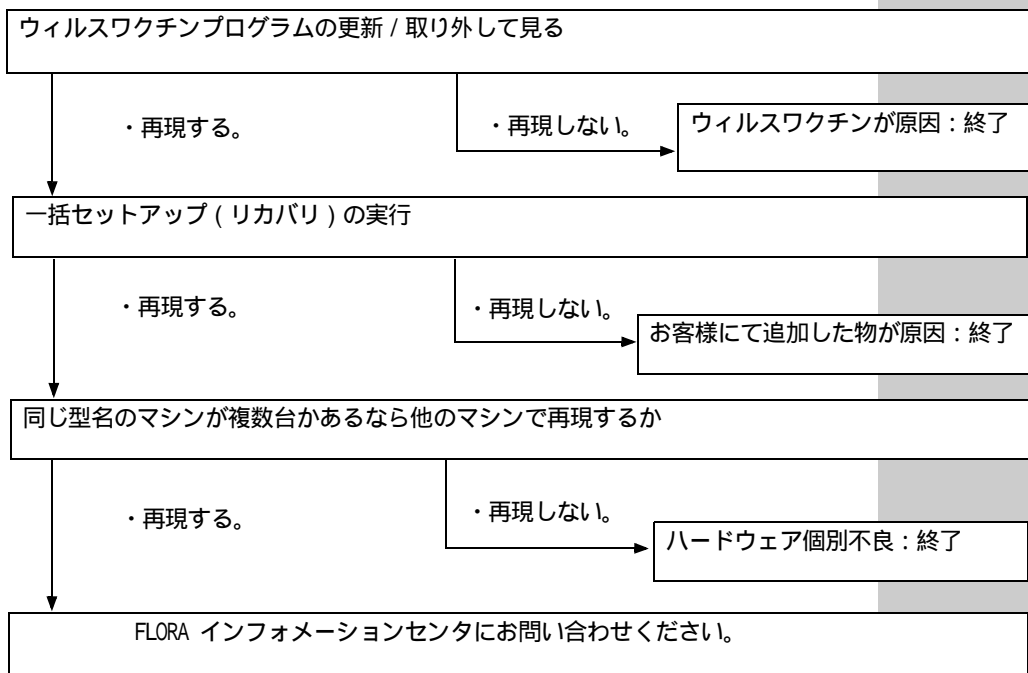
ここでは，ドライバと OS のハングアップ発生時の切り分け方法を記述します。アプリケーションのハングアップについては，開発 / 購入元にお問い合わせください。

参照

*1　WEB 情報の見方→ P.17
*2　"Windows 拡張オプションメニュー " の機能について→ P.11

ヒント

★ 追加したアプリケーションやハードウェアが原因の場合は、開発 / 購入元にご確認ください。

1.3 リブートエラー発生時の切り分け方法

意図しないマシンのリブートは，ブルースクリーンエラー (STOP エラー) 発生時や，ハードウェア障害発生時，特定の環境でしか動作しないハードウェアを追加した場合などに発生します。

参照

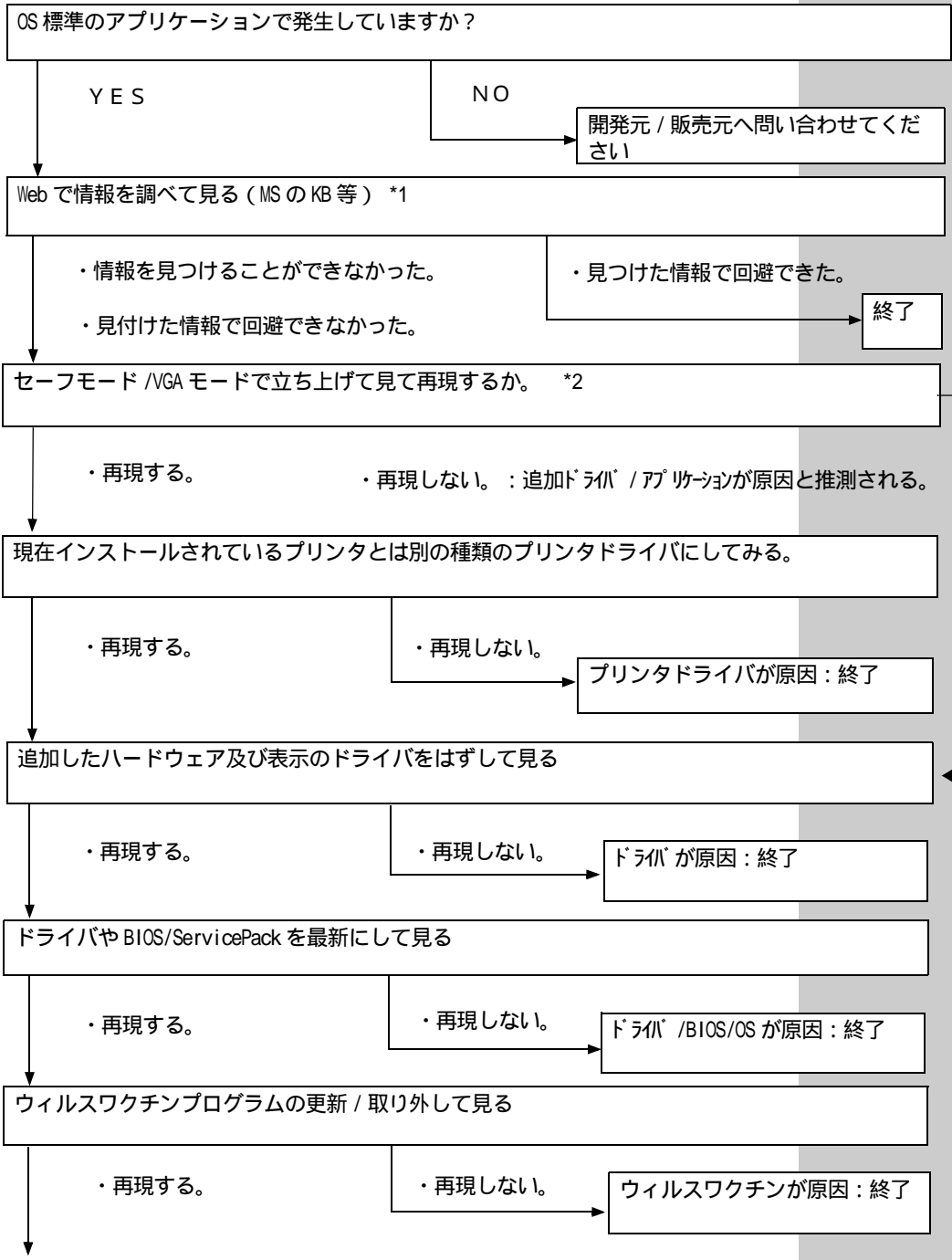
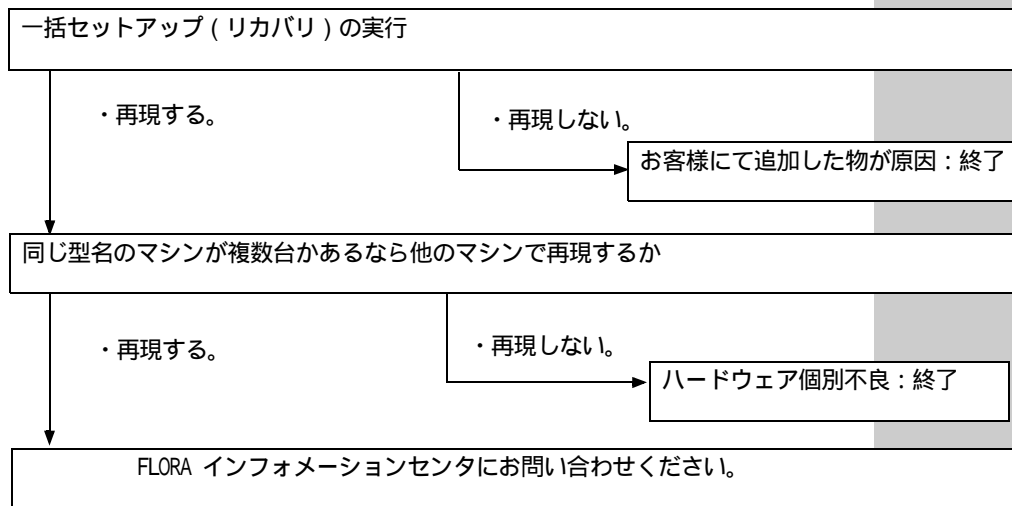
*1　WEB 情報の見方→ P.17
*2　"Windows 拡張オプションメニュー " の機能について→ P.11

ヒント

★ 追加したアプリケーションやハードウェアが原因の場合は、開発 / 購入元にご確認ください。

1.4 アプリケーションでのエラー発生時の原因切り分け方法

アプリケーションエラーは，ユーザモードで実行しているプログラムが不正な処理を行った場合に発生いたします

参照

*1　WEB 情報の見方→ P.17

*2　"Windows 拡張オプションメニュー " の機能について→ P.11

ヒント

★ 追加したハードウェアが原因の場合は、開発 / 購入元にご確認ください。

2.1"Windows 拡張オプションメニュー" の機能

Windows 2000/Windows XP には，"Windows 拡張オプションメニュー " という障害や実行障害をトラブルシューティングするときに使用するモードを選択する機能が存在します。ここで表示される各モードを用いると，Windows の起動方法を細かく制御することが可能となり，起動時の時不具合などを切り分けることができます。

メニューの表示方法

Windows 2000 環境では，起動途中で，"Windows 2000 の問題解決と拡張起動オプションには，F8 キーを押してください " と表示されている間に F8 キーを押します。Windows XP 環境では，モノクロのローディング画面が表示されている間に F8 キーを押します。"Windows 2000 拡張オプションメニュー"/"Windows 拡張オプションメニュー " が表示され，以下の各オプションでコンピュータを起動することができます。
なお，Windows XP では正常にシャットダウンが行われなかった場合等，次回起動時には自動的に，"Windows 拡張オプションメニュー " の一部が表示される場合もあります。その場合に表示されるのは，３種類のセーフモードと，" 前回正常起動時の構成 " 及び " 通常起動する " ５つになります。

表 1 オプションの種類と説明

オプション名	説　　明
セーフモード	システム起動に最小限必要な基本デバイスドライバとシステムサービスがロードされます。また，[スタートアップ] のプログラムは起動されません。
セーフモードとネットワーク	上記に加え，ネットワーキングに最小限必要なサービスとドライバも起動されます。
セーフモードとコンマンドプロンプト	標準セーフモードと同様ですが，ユーザシェルとして，Explorer.exe の代わりにコマンドインタープリタがロードされます。
ブートのログ作成を有効にする	通常スタートアップ時に，[%SystemRoot%] フォルダにログファイル "Ntbtlog.txt" が作成され，ロードされるドライバすべての名前と状態がロギングされます。なお，環境変数 "%SystemRoot%" はプレインストール状態では，Windows2000 環境："C:\WINNT"，Windows XP 環境 :"C:\Windows" となっています。
VGA モードを有効にする	VGA モードでコンピュータが起動されます。現在インストールされているビデオドライバに問題がある場合に選択します。
前回正常起動時の構成	最後にシステム構成が問題なく起動したときの状態に戻ります。
デバッグモード	カーネルデバッグモードで Windows 2000/Windows XP が起動されます。
通常起動する	通常の起動が実行されます。

2.2 イベントログの見方

イベントビューアでは，システムのイベントを監視できます。イベントビューアには，コンピュータ上のプログラム，セキュリティ，およびシステムに関するイベントログが収集されます。起動すると自動的に Event Log サービスが開始されます。セキュリティログは管理者のみが， アプリケーションログとシステムログはすべてのユーザで表示することができます。

　イベントログには，ヘッダ，イベントの説明，およびオプションで追加のデータが表示されます。セキュリティログのエントリのほとんどは，ヘッダと説明で構成されています。

　イベントビューアには，ログごとに別々のイベントが表示されます。イベントビューアは，1 行に 1 つのイベント情報として，日付，時刻，ソース，イベントの種類，分類，イベント ID，ユーザーアカウント名，およびコンピュータ名を表示します。

Windows XP では

1．[スタート]－[マイコンピュータ] を右クリックします。
2．表示されるプルダウンメニューから " 管理 " を選びクリックします。
3．" イベントビューワ " をダブルクリックします。
4．表示されるイベントログの中から見たいログを選択します。

Windows 2000 では

1．デスクトップ上の [マイコンピュータ] を右クリックします。
2．表示されるプルダウンメニューから " 管理 " を選びクリックします。
3．" イベントビューワ " をダブルクリックします。
4．表示されるイベントログの中から見たいログを選択します。

Windows NT では

1．[スタート]－[プログラム]-[管理ツール（共通）]-[イベントビューワ] をクリックします。
2．前回表示していたイベントログが表示されます。
3．メニューの [ログ（L）] から見たいログを選択します。

ログの種類

■ システムログ

　システムログには，システムコンポーネントからのイベントが記録されます。たとえば，ドライバやほかのシステムコンポーネントの障害は，システムログに記録されます。
システムコンポーネントによって記録されるイベントの種類は OS で事前に定義されています。

参照

本章 イベント定義済み ＩＤ 情報→ P.14

■ アプリケーションログ

　アプリケーションログには，プログラムからのイベントが記録されます。
プログラム毎に監視するイベントが異なり，開発者が設定したものが記録されます。

■ セキュリティログ

　セキュリティログには，有効または無効なログオン試行などのセキュリティイベントや，ファイルなどオブジェクトの作成，オープン，または削除などリソースの使用に関するイベントが記録されます。セキュリティログは，セキュリティシステムへの変更追跡や，セキュリティ違反の検知に役立ちます。

◎ **セキュリティログは，コンピュータの管理者だけが表示することができます。既定では，セキュリティログの記録は無効にされていますが，グループポリシーで有効にすることができます。**

◎ **デバイスドライバを追加している場合，その環境でないと，イベントの説明が表示されない場合があります。**

■ イベントの種類の説明

イベントの説明の形式と内容は，イベントの種類によって異なります。イベントの説明には，発生した状況やイベントの重要度が記述されます。イベントログに記録される 5 つの種類のイベントを表 X に示します。

表 2 イベントの種類と説明

イベントの種類	説　明
情報	アプリケーション，ドライバ，またはサービスの正常な動作を記録。
警告	将来問題に発展しそうな情報を記録
エラー	機能停止やデータの破損など重大な問題の情報を記録。
成功の監査	監査されたセキュリティへのアクセスに成功したことを記録。
失敗の監査	監査されたセキュリティへのアクセスが失敗したことを記録。

■ イベントの表示

イベントビューアでは，選択したログの表示が行えます。また，各イベントに関する検索や，フィルタ処理，並べ替えが行えます。また，イベントの各行をダブルクリックすることにより，イベントの説明とデータが追加された詳細が表示されます。

■ イベントの検索

検索機能を用いれば，特定のプログラム (アプリケーションやドライバ) に関連するすべてのイベントを検索することができます。検索は，イベントビューアの［表示］－［検索］をクリックし，表示されたダイアログにおいて , 種類 (エラー / 警告 / 情報 etc)，イベントソース，イベント ＩＤ，ユーザ，コンピュータに 検索対象を入力して行ってください。

■ イベントのフィルタ処理

イベントのフィルタ処理は，デフォルトでは選択されたイベントログのすべが表示されます。しかし，フィルタ処理を行うと指定した条件でイベントの表示を行うことができます。
フィルタ処理は，イベントビューアの［表示］－［フィルタ］をクリックし，表示されたダイアログにおいて , 種類 (エラー / 警告 / 情報 etc)，イベントソース，イベント ＩＤ，ユーザ，コンピュータ，開始日時，終了日時に 表示対象を入力して行ってください。

◎ **フィルタ処理は，表示するログを選択するのみで，ログの実際の内容には影響を与える訳ではありません。そのため，イベントの保存等ではフィルタの有無に関わらず全てのイベントが保存されます。**

■ イベントの詳細の表示

各イベント行をダブルクリックすることで ，[イベントのプロパティ] ダイアログボックスを表示することができ，選択されたイベントの説明と，表示可能な場合はバイナリデータが表示されます。

ソース： イベントの記録元です。
種類： オペレーティングシステムによるイベントの分類です。
分類： イベントソースがイベントを分類する場合の情報です。
ｲﾍﾞﾝﾄ ID： イベント識別子です。
ﾕｰｻﾞ ｰ： イベントが特定のユーザーに属する場合，そのユーザー名が表示されます。
ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ： イベントが記録されたｺﾝﾋﾟｭｰﾀ名です。
説明： 発生したイベントを，ソースが説明した文章です。

■ イベントの保存

イベントログをログファイルとして保存すると，イベントビューアで再び開くことができます。イベントログ形式で保存したログには，記録された各イベントのバイナリデータも保存されます。テキスト形式やカンマ区切りテキスト形式のログには，バイナリデータは保存されません。ログファイルを保存すると，フィルタ処理にかかわらずログ全体を保存することができます。
注）デバイスドライバやアプリケーションを追加している場合，その環境意外では，イベントの説明が表示されない場合があります。そのため，イベントログファイルを作成する場合，イベントログ形式とテキスト形式の両方を作成するようにしてください。

■イベント定義済み ＩＤ 情報

オペレーティングシステムが，定義しているイベント ID 等の詳細については，ヘルプファイルが用意されています。ヘルプファイルは，サポートツールの一部としてインストールされる "Error and Event Messages Help"(英語) を参照頂くか，若しくは，http://www.microsoft.com/japan/technet/win2000/ErrorandEventMessages/helpdl.asp(2001 年 9 月現在) より日本語版をダウンロードし，ご参照ください。
なお，Windows XP においては，インターネットに接続されている場合 " イベントのプロパティ " の " 説明 " 部分に表示されているリンクから，そのイベントの詳細情報を入手することが可能です。

◎ **Windows NT/Windows 2000 のｾﾚｸﾀﾌﾞﾙﾓﾃﾞﾙでは，リカバリーCD の 1 枚目にある ￥support￥tools￥setup.exe を実行することで，サポートツールをインストールできます。**

■STOP エラー発生時にイベントを記録されるようにする。

イベント ログ メッセージを書き込むようにシステムを設定するには，WindowsNT では，[システムのプロパティ] にある [起動 / シャットダウン] タブの [回復] セクションにある [システム ログにイベントを書き込む] のチェックボックスをオンにします。また，Windows 20000/Windows XP においては，[システムのプロパティ] にある [詳細] タブの，[起動 / 回復] セクションの設定を開き，システムエラーセクションにある [システム ログにイベントを書き込む] チェック ボックスをオンにします。
これにより，イベント ログ メッセージがシステム ログに書き込まれるようになります。

■ブルースクリーン発生時，イベント ログ メッセージに含まれるデータ

イベント ログの説明と形式は，コンピュータが Memory.dmp ファイルを書き込む際に表示される形式によって異なりますが，情報の大部分は同じです。下記は，ブルースクリーン発生時のイベント ログの例 (Windows NT) です。

種類：情報
イベント ID : 1001
ソース : Save Dump
説明 : The computer has rebooted from a bugcheck. The bugcheck was :
0xc000021a (0xe1270188, 0x00000001, 0x00000000, 0x00000000).
Microsoft Windows NT (v15.1381). A dump was saved in:
C:\WINNT\MEMORY.DMP.

この情報には，STOP コード 0xc000021a と 4 つのパラメータが含まれます。これらは，特定の種類の STOP コードのトラブルシューティングの際に非常に便利です。パラメータは，STOP コードの種類によって意味が異なります。パラメータの意味については，Microsoft Knowledge Base で STOP コードを検索してください。なお，Microsoft Knowledge Base で，すべての STOP コードが網羅されているわけではありません。

◎ **イベント ID が 1000 の場合，メモリダンプが完全に取得されていません。調査依頼を行う場合は，正常なメモリダンプを送付するようにしてください。**

2.3 ブルースクリーン（ＳＴＯＰ）エラー画面の見方

STOP メッセージは，画面例 1 のようなブルーバックの画面で，表示されます。各メッセージは 16 進数で一意に示され，文字列はそのエラーのシンボリック名を表します。

```
*** STOP: 0x0000000A (0x00000000,0x00000002,0x00000000,0xF75CF2A4)
IRQL_NOT_LESS_OR_EQUAL*** Address f75cf2a4 has base at f75cf000 - CRASDRV.SYS


CPUID:GenuineIntel 6.6.a irql:1f  SYSVER 0xf0000565

Dll Base DateStmp - Name               Dll Base DateStmp - Name
80100000 3746fa44 - ntoskrnl.exe       80001000 371cee0e - hal.dll
80062000 371cfc0a - Pcmcia.sys         80076000 371cfc16 - CardS.sys
80206000 371cfc1e - Enabler.sys        80013000 36bf755b - atapi.sys
80219000 36ddc6a1 - SCSIPORT.SYS       80222000 35c8f773 - Atdisk.sys
80229000 371cfc6e - Disk.sys           8022f000 37336a05 - Ntfs.sys
f7358000 321bac5b - Floppy.SYS         f746c000 36bf6adb - CLASS2.SYS
f7368000 371cfc6e - Cdrom.SYS          f75ca000 321bac68 - Null.SYS
f7480000 3612e898 - KSecDD.SYS         f75cb000 35cf5613 - Beep.SYS
fcc74000 369aff89 - ydsxg.SYS          f7130000 34bd7b58 - i8042prt.sys
f748c000 332a042a - mouclass.sys       f7494000 321bac62 - kbdclass.sys
f7400000 36bf4750 - VIDEOPRT.SYS       fcc4b000 370cf887 - ati2mpab.sys
f74a4000 3612fc4a - vga.sys            f72e0000 3537d053 - Msfs.SYS
f7150000 332a0452 - Npfs.SYS           fc3eb000 37336b92 - NDIS.SYS
f74ac000 3262858a - FsVga.SYS          a0000000 374dca9e - win32k.sys
fc3a3000 370cf1be - ati2drab.dll       f7478000 321baf5f - TDI.SYS
fbf3a000 3537f749 - nbf.sys            fbf25000 37338ca3 - nwlnkipx.sys
fbf14000 36ddead2 - nwlnknb.sys        fbeee000 37335514 - tcpip.sys
fbecf000 37336d32 - netbt.sys          f7408000 3702d0be - pcntn4m.sys
fbebe000 36ddbdee - afd.sys            f72b0000 3508ff2c - netbios.sys
fbf53000 321bac69 - Parport.SYS        f74fc000 36c49d2b - Parallel.SYS
f75b2000 321bac6b - ParVdm.SYS         f7080000 371cfc57 - pccom.sys
f75be000 374ea304 - Txtsave.SYS        fbe2d000 36dd806c - rdr.sys
fbd7c000 36b8f993 - mup.sys            f7180000 36d49216 - nwlnkspx.sys
fbd41000 373367e9 - srv.sys            fbeba000 371cee11 - power.sys
f7050000 33a84ee3 - Cdfs.SYS           fbc06000 37338e35 - Fastfat.SYS
f75cf000 36bb6f3c - CRASDRV.SYS

Address  dword dump   Build [1381]                           - Name
f7433e90 f75cf2a4 f75cf2a4 8016e565 8087eb90 806f4000 fbeb1ea0 - CRASDRV.SYS
f7433e94 8016e565 8016e565 8087eb90 806f4000 fbeb1ea0 fbeb1ea0 - ntoskrnl.exe
f7433ed4 8011aa6b 8011aa6b 00000008 00000246 8016ec04 001e001e - ntoskrnl.exe
f7433ee0 8016ec04 8016ec04 001e001e 806f74e8 0010000e e17f8128 - ntoskrnl.exe
f7433f04 f75cf000 f75cf000 80751508 00000076 806f4000 806f7e08 - CRASDRV.SYS
f7433f20 8016e715 8016e715 00000290 fbeb1ea0 00000001 00000001 - ntoskrnl.exe
f7433f38 8010b0a1 8010b0a1 fbeb1ea0 f7433f7c 00000000 00000000 - ntoskrnl.exe
f7433f50 80137044 80137044 00000001 00000000 00000000 00000000 - ntoskrnl.exe
f7433f70 8013ab64 8013ab64 80145500 00000000 00000000 80142346 - ntoskrnl.exe
```

画面例 1：ブルースクリーンエラーの例　(取得環境：Windows NT[R] Workstation 4.0)

通常は次の様に，STOP メッセージのあとにパラメータが 4 つ続き，これによってエラー発生時の状態が識別されます。

また，STOP エラーの種類によっては 2 行目に，メッセージが表示される場合や，それ以降又は以前の行に対処方法が英語で表示される場合があります。

STOP エラーメッセージ (バグチェックコード)

```
*** STOP: 0x0000000A (0x00000000,0x00000002,0x00000000,0xF75CF2A4)
IRQL_NOT_LESS_OR_EQUAL*** Address f75cf2a4 has base at f75cf000 - CRASDRV.SYS
```

シンボリック名　　　　　　　STOP 発生モジュール名

この例では，ドライバ "CRASDRV.SYS" が，仮想メモリのアドレス 0xF75CF000 を先頭にロードされており，

そのドライバ中のアドレス 0xF75CF2A4 で，STOP エラー (ﾊﾞｸﾞﾁｪｯｸｺｰﾄﾞ：0x0000000a，ｼﾝﾎﾞﾘｯｸ名 IRQL_NOT_LESS_OR_EQUAL) が発生したことを示しています。

Web 検索を行う場合は，このバグチェックコードやシンボリック名，発生モジュール名称をキーにして検索することになります。

2.4Web 情報の検索の注意点

エラーコードや Windows の設定方法などの検索をマイクロソフトのホームページから行う場合，次のことに注意して，検索キーを設定してください。

■1."STOP" 及びエラーコード (例 "0x0000000a") を指定しての STOP エラーの検索

登録されているエラーコード（バグチェックコード）は，8 桁であるとは限りません。例の場合 "0x0a" や "0a"，"0x0A" 等のバリエーションが考えられます。必ずこれらのバリエーションでも検索してください。

■2．シンボリック名にて検索

エラーコードでヒットしなくても，シンボリック名 ("IRQL_NOT_LESS_OR_EQUAL" など) でヒットすることがあります。シンボリック名称での検索も行ってください。

■3．検索の絞込み

ヒット数が多数になった場合は，" 発生モジュール名称 " や，1 から 4 までの各パラメータを検索キーに追加することで絞込みを行ってください。

■4．" 設定方法 " 等の検索

設定方法等について検索する場合，設定方法以外が多数ヒットするようでしたら，検索キーに "KBHOWTO" 又は "KBINFO" を追加してみてください。

■5．製品別情報の確認

" 製品別情報 " のホームページ (http://www.microsoft.com/japan/support/faq/) （2001 年 9 月現在) に，問い合わせが最も多いと考える質問やその回答が製品毎にまとめて掲載されています。また，各種ホームページへのリンクも充実しています。ここでの確認も行うようにしてください。

2.5 更新ドライバ，更新 BIOS 情報等の確認方法

更新されたドライバと BIOS 等は，ビジネス向けの FLORA のダウンロード ホームページ

http://www.hitachi.co.jp/Prod/comp/OSD/pc/flora/download/type/index.html

に掲載されます。ご使用の PC が含まれるホームページを選択してください。

そうしますと，次のような一覧が表示されますので，対応機種から，ご使用のパソコンに " ● " 印がついている所を探します。そして，対応 OS がご使用 OS であれば，それが，更新された BIOS 又はドライバということになります。

変更内容につきましては，タイトルをクリックするとソフトウエア・ニュースレターが表示されますので，そちらをご確認ください。

FLORA 270HX/GX

● BIOS

登録日	タイトル	対応 OS	対応機種			
			HX	GX		
			NW5	NW1	NW2	NW3
01/08/29	FLORA 270GX/20NV(NV6) 用 ROM BIOS のアップデートのお知らせ (Ver.R01-A5d)	２０００・NT・Me・9x	−	●	●	●

2.6 システムの復元とドライバのロールバック

　Windows XP にて追加された機能の中で，障害の切り分けに威力を発揮するのが，" システムの復元 " と " ドライバのロールバック " です。
　" システムの復元 " は，ある時点の状態に，保存したドキュメントや電子メールなどの最新の作業ファイルを失うことなく，コンピュータを各復元ポイントまで丸々戻すことができる機能です。
　復元ポイントにはコンピュータによりスケジュールされた復元ポイントのシステムチェックポイントと，アプリケーションのインストール時などにシステムが作成するインストールのチェックポイント，ユーザが作成した手動の復元ポイントが挙げられます。
　ドライバのロールバックは，選択したドライバを以前にインストールされたバージョンに置き換える機能です。システムの復元と違い選択されたドライバのみを以前のものにすることができます。発生している問題がそのドライバに起因していることが明白な場合や，そのドライバをインストール後に行ったシステムの変更を残したい場合に実行するようにしてください。" ドライバのロールバック " で以前のドライバを再インストールできなかった場合には " システムの復元 " にて復元してください。

システムの復元の実行方法

1．Adominstrator 権限を持つユーザにて，ログオンします。
2．[スタート]－[ヘルプとサポート] をクリックします。
3．" 作業を選びます " の " コンピュータへの変更をシステムの復元で元に戻す " をクリックします。
4．" コンピュータをそれ以前の状態まで復元する (R)" を選択し，" 次へ " をクリックします。
5．カレンダーから復元ポイントを選択し，次へをクリックします。
6．選択の確認が表示されますので，内容を確認し間違いが無ければ " 次へ " をクリックします。
7．" システムの復元 " が実行され，システムの再起動が行われます。
8．ログオンすると " 復元は完了しました " が表示されます。

手動の復元ポイントの作成方法

1．Adominstrator 権限を持つユーザにて，ログオンします。
2．[スタート]－[ヘルプとサポート] をクリックします。
3．" 作業を選びます " の " コンピュータへの変更をシステムの復元で元に戻す " をクリックします。
4．" 復元ポイントの作成 (E)" を選択し，" 次へ " をクリックします。
5．" 復元ポイントの作成 " が表示されますので，作成する復元ポイントの説明を入力し，" 作成 " をクリックします。
6．" 閉じる " をクリックし，終了します。

復元の取り消し方法

１．Adominstrator 権限を持つユーザにて，ログオンします。
２．[スタート]―[ヘルプとサポート] をクリックします。
３．" 作業を選びます " の " コンピュータへの変更をシステムの復元で元に戻す " をクリックします。
４．" 以前の復元を取り消す (U)" を選択し，" 次へ " をクリックします。
５．取り消しの確認が表示されますので，内容を確認し間違いが無ければ " 次へ " をクリックします。
６．" システムの復元 " が実行され，システムの再起動が行われます。
７．ログオンすると " 取り消し完了 " が表示されます。

ドライバーのロールバック方法

１．Adominstrator 権限を持つユーザにて，ログオンします。
２．[スタート]―[マイコンピュータ] を右クリックします。
３．表示されるプルダウンメニューから " 管理 " を選びクリックします。
３．デバイスマネージャをクリックします。
４．右側の一覧からドライバを変更したいデバイスを選択し，ダブルクリックします。
５．ドライバのプロパティの " ドライバ " タグを選択します。
６．" ドライバーのロールバック " ボタンをクリックします。
７．ロールバックできるドライバがあれば，ロールバックの確認ダイアログが表示されます。
８．" はい " をクリックし，ロールバックを実行します。
９．インストールの確認が表示されたら，内容を確認し問題なければ " はい " をクリックします。
１０．ロールバックが実行されます。

◎　**再起動の指示があれば，指示に従い再起動を行ってください。**

なお,Microsoft Windows XP システム復元機能に付いての説明は (2001 年 9 月現在)
http://www.microsoft.com/japan/developer/windows/techart/windowsxpsystemrestore.asp
に公開されています。

問い合わせの時に必要な情報の収集

全く回復することができず，問題の特定が行えなかった場合，次のフォーマットに必要事項を記入し，必要なログファイルやダンプファイルと共に送付してください。(*) 部分は必ず記入してください。

お名前 (*)

郵便番号・ご住所・連絡先 (*)

勤め先
【貴社名 / 学校名】
【貴部署名 / 学科名】
【役職】
購入機器情報
【購入機器】(*)
【製造番号】(*)
【購入日】(*)　　　年　　月
【購入元販売会社】
【販売会社担当】

環境情報
【使用 OS】(*)
【使用サービスパック】(*)
【追加ハードウェア】(*)
【追加ソフトウェア】(*)

問い合わせ
【問い合わせの題名】(*)

【問い合わせの内容】(*)

【再現手順】(*)

【再現に必要な環境】(*)

【再現頻度】(*)

【回避方法の有無】(*)

その他

（1）イベントログ

システムとアプリケーション，またセキュリティはデータが出力されていた場合 EVT 形式と TXT 形式
双方でログを送付してください。

■イベントログの採取方法

Windows 2000/Windows XP の場合：

1．イベントビューワを起動します。

参照

参照　[2.2 イベントログの見方] → P.12

2．イベントビューワの下の " システム " を右クリックします。
3．プルダウンメニューから，" ログファイルの名前を付けて保存 " をクリックします。
4．イベントログファイルを保存するディレクトリを選択後，ファイル名を指定し，ファイルの種類でEVT形式を選択し [保存] ボタンをクリックします。
5．同じ手順でファイルの種類の TXT 形式を選択して保存します。
6．アプリケーション及びセキュリティも同様にして採取します

Windows NT の場合：

1．イベントヴューワを起動します。

参照

参照　[2.2 イベントログの見方] → P.12

2．メニューバーの [ログ] をクリックしプルダウンの [システム] がチェックされていることを確認します。
3．[名前をつけて保存] をクリックします。
4．イベントログファイルを保存するディレクトリを選択後，ファイル名を指定，ファイルの種類を EVT 形式を選択し [保存] ボタンをクリックします。
5．同じ手順でファイルの種類の TXT 形式を選択して保存します。
6．アプリケーション及びセキュリティも同様にして採取します。

（2）システム情報 /Windows NT 診断プログラム

■情報の採取方法

Windows XP の場合：

1．[スタートアップ]-[全てのプログラム]-[アクセサリ]-[システムツール]-[システム情報] をクリックします。
2．メニューから " ファイル " を選択します。
3．プルダウンメニューから，" 上書き保存 " を選択します。
4．ファイルを保存するディレクトリを選択後，ファイル名を指定し，[保存] ボタンをクリックします。

Windows 2000 の場合：

1．[スタートアップ]-[プログラム]-[アクセサリ]-[システムツール]-[システム情報] をクリックします。
2．メニューから " 操作 " を選択します。
3．プルダウンメニューから，" システム情報ファイルとして保存 " を選択します。

4．ファイルを保存するディレクトリを選択後，ファイル名を指定し，[保存] ボタンをクリックします。
5．同様に，テキストファイル

◎　**保存が完了する前のファイルが送付されて来る事例が多々見受けられます。保存には時間がかかるため，送付する前に正常に保存が完了したかをご確認ください。**

Windows NT の場合：

1．[スタート]－[プログラム]-[管理ツール（共通）]-[Windows NT 診断プログラム] をクリックします。
2．メニューバーの [ファイル] をクリックしプルダウンメニューの [レポートの保存] を選択します。
3．範囲：すべてのタブ，詳細レベル：完全，出力先：ファイル をチェックし [OK] ボタンをクリックします。
4．Windows NT 診断プログラムを保存するディレクトリを選択し，ファイル名を指定 [保存] ボタンをクリックします。

（3）インストールソフトウエア一覧

障害が発生しているマシンのインストールソフトウエアの一覧を送付してください。
必ずインストールソフトウエアのバージョンを明記してください。

（4）system32 下ファイル / ディレクトリ一覧

[コマンドプロンプト] を起動し，dir /s　%SystemRoot%\system32 の実行結果をファイルに落とし，それを送付してください。

（5）メモリダンプ

STOP 発生時に採取されていれば送付してください。採取できていない場合は，以下の設定を見直してください。

■STOP 発生時にクラッシュダンプを採取するために必要な設定

Windows NT の場合：

ｺﾝﾄﾛｰﾙﾊﾟﾈﾙ\ｼｽﾃﾑの [起動 / シャットダウン] タブの [回復] で以下のﾁｪｯｸﾎﾞｯｸｽを ON にして下さい。
「ｼｽﾃﾑﾛｸﾞにｲﾍﾞﾝﾄを書き込む]
[ﾃﾞﾊﾞｯｸﾞ情報を次に書き込む]
「既存のﾌｧｲﾙに上書きする]

Windows 2000/Windows XP の場合：

ｺﾝﾄﾛｰﾙﾊﾟﾈﾙ \ ｼｽﾃﾑの [詳細] タブの [起動 / 回復] セクションの [設定] で以下のﾁｪｯｸﾎﾞｯｸｽを ON にして下さい。
「ｼｽﾃﾑﾛｸﾞにｲﾍﾞﾝﾄを書き込む]
[ﾃﾞﾊﾞｯｸﾞ情報を次に書き込む]
「既存のﾌｧｲﾙに上書きする」
また，取得するダンプの種類を [完全メモリダンプ] に設定してください。

（6）ユーザダンプ

STOP 発生時に採取されていれば送付してください。採取の方法および設定は以下を参考にしてください。

＜ユーザダンプファイル生成の設定＞
・コマンド プロンプトまたは [ファイル名を指定して実行] ダイアログ ボックス (このダイアログ ボックスを表示するには，[スタート] メニューの [ファイル名を指定して実行] をクリックします) で，「DRWTSN32」と入力し OK ボタンをクリックし，[Windows NT ワトソン博士] ダイアログ ボックスを表示します。

・[クラッシュダンプファイルの生成] チェックボックスをオンにします。また，[クラッシュダンプ] ボックスにクラッシュダンプファイルの名前をフルパスで指定します。指定されたパスはすべてのユーザが読み取りと書き込みの権限を持つ必要がありますが，特に理由がなければ既定値から変更しなくてもかまいません。

（7）Windows NT ワトソン博士ログ

ログが存在していたら送付してください。ログの保存されているディレクトリが不明な場合は以下を参考にして探してください。

＜ログファイルパスの確認＞
・コマンド プロンプトまたは [ファイル名を指定して実行] ダイアログ ボックス (このダイアログ ボックスを表示するには，[スタート] メニューの [ファイル名を指定して実行] をクリックします) で，「DRWTSN32」と入力し OK ボタンをクリックし，[Windows NT ワトソン博士] ダイアログ ボックスを表示します。

・[ログファイルパス]　ボックスで確認してください。尚，既定値は WindowsNT のインストールされているディレクトリです。ユーザが指定する場合は，すべてのユーザが読み取りと書き込みの権限を持つパスである必要があります。

（8）セットアップログ（Windows 2000/Windows XP のみ)

PnP 認識でのインストール等，Windows 標準の API でインストールを行った場合のロギングファイルです。
ロギングファイルのフルパスは，"%SystemRoot%\SETUPAPI.LOG" となります。
なお，環境変数 "%SystemRoot%" はプレインストール状態では，Windows200 環境："C:\WINNT"，Windows XP 環境 :"C:\Windows" となっています。

他社製品の登録商標および商標についてのお知らせ

このマニュアルにおいて説明されている各ソフトウェアは，ライセンスあるいはロイヤリティー契約のもとに供給されています。ソフトウェアおよびマニュアルは，そのソフトウェアライセンス契約に基づき同意書記載の管理責任者の管理のもとでのみ使用することができます。
それ以外の場合は該当ソフトウェア供給会社の承諾なしに無断で使用することはできません。

・Windows，Windows NT は，米国 Microsoft Corp. の登録商標です。
・その他，各会社名，各製品名は，各社の商標または登録商標です。

トラブル対応集

初　版　2001 年 10 月

無断転載を禁止します。

落丁・乱丁の場合はお取り替えいたします。

株式会社　日立製作所
インターネットプラットフォーム事業部
〒 243-0435　神奈川県海老名市下今泉 810 番地

このマニュアルは，再生紙を使用しています。

NT2KXP000-1